

**TINJAUAN PENANGANAN *TAKING ORDER* PRAMUSAJI DI  
PINE COFFEE SHOP PADA THE HILL HOTEL  
& RESORT SIBOLANGIT**

**TUGAS AKHIR**

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III**

**OLEH**

**OCTA BERLIANA BR SIAHAAN**  
**NPM : 185307053**



**PROGRAM STUDI PERHOTELAN  
POLITEKNIK MANDIRI BINA PRESTASI  
MEDAN  
2021**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kegiatan dalam bidang pariwisata merupakan sektor yang sangat berpengaruh dalam perekonomian suatu negara, karena memberikan kontribusi yang cukup besar dalam meningkatkan devisa negara. Namun kondisi pariwisata di Indonesia saat ini sangat terpuruk karena adanya pandemi *Covid-19* yang meluluhlantahkan seluruh aktivitas pariwisata hingga mati suri. Hal ini berdampak pada penurunan pendapatan sektor pariwisata secara global, termasuk Indonesia.

Penurunan kegiatan pariwisata ini disebabkan karena adanya pemberlakuan berbagai pembatasan perjalanan oleh banyak negara dalam upaya mencegah penyebaran *Covid-19*. Banyak kegiatan pariwisata yang terpaksa berhenti beroperasi dikarenakan tidak adanya wisatawan yang datang berkunjung disaat pandemi *Covid-19*. Salah satu sektor utama kegiatan pariwisata yang terkena dampaknya adalah industri perhotelan.

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagai atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyediaan makanan dan minuman, serta jasa lainnya bagi tamu umum yang dikelola secara komersial. Hotel berfungsi sebagai suatu sarana untuk kebutuhan tamu sebagai tempat tinggal sementara. Hotel bukan hanya untuk menginap, beristirahat, makan dan minum bagi tamu, tetapi juga sebagai tempat untuk melangsungkan pernikahan, konferensi dan lain-lain. Penyediaan fasilitasnya pun sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan para tamu.

Hotel memiliki beberapa departemen yaitu *Engineering, housekeeping, Front Office, Sales and Marketing, Finance, Human Resource* dan *Food and Beverage Department* yang dibagi menjadi 2 yaitu *Food and Beverage Service* dan *Food Beverage Product*. Kedua departemen tersebut bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makan dan minum tamu, baik tamu yang menginap di hotel maupun tamu yang tidak menginap di hotel.

Salah satu fasilitas hotel yang menyediakan kebutuhan dan keperluan tamu adalah restoran. Restoran menyediakan dan menyajikan makanan dan minuman kepada tamu dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan, oleh karena itu produk dan pelayanan yang diberikan harus mendatangkan kenyamanan dan kepuasan bagi tamu restoran. The Hill Hotel & Resort Sibolangit sendiri memiliki beberapa restoran diantaranya Pain Coffee Shop, Chinese Food, Spring Garden dan Forest Club.

Kepuasan dan kenyamanan tamu merupakan salah satu faktor pendukung berhasil atau tidaknya operasional pelayanan pada restoran The Hill Hotel & Resort Sibolangit. Perlu adanya keterampilan dan pengetahuan yang baik dalam diri seorang pramusaji sehingga pelayanan yang diberikan kepada tamu berhasil dan mendatangkan kepuasan bagi tamu. Salah satu pelayanan pramusaji yang paling penting adalah *taking order*.

*Taking Order* dapat diartikan menerima dan mencatat pesanan tamu, dalam hal ini makanan dan minuman, yang selanjutnya akan diteruskan ke bagian yang terkait, antara lain: *kitchen, bar, dan pastry*. *Taking order* merupakan bagian dari *service*, biasa dilakukan di *room service, restaurant, bar, dan banquet*. Untuk melakukan *taking order* dengan baik dan benar pramusaji harus berdiri sempurna

minimal satu langkah dari meja tamu, menanyakan dengan sopan apa pesanan tamu dan berbicaralah dengan nada halus. Berikan rekomendasi atau saran jika tamu tampak bingung saat memilih. Pramusaji juga harus mendengarkan dengan seksama dan menuliskannya di *captain order* sesuai dengan pesanan tamu. Pisahkan antara pesanan makanan dan minuman, bacakan kembali apa yang sudah dicatat untuk konfirmasi apabila terjadi kesalahan atau kekeliruan pencatatan pesanan, jika tamu sudah mengiyakan apa yang sudah dibacakan itu benar barulah pramusaji mengatakan terima kasih untuk pesanannya dan permissi untuk meninggalkan tamu. Kegiatan operasional seorang pramusaji dalam menangani pesanan tamu di restoran tidak hanya dituntut memiliki pengetahuan dan penampilan yang bagus tetapi juga harus memiliki sikap perilaku yang baik.

Selama penulis melakukan penelitian penulis menemukan banyak kesalahan yang dilakukan seorang pramusaji dalam mengambil pesanan tamu di Pine Coffee Shop. Seperti pramusaji yang kurang mengetahui *product knowledge* yang ada di restoran, sehingga ketika tamu bertanya pramusaji tidak bisa menjelaskannya. Pramusaji juga tidak mengetahui cara penanganan *taking order* yang benar sehingga pramusaji dalam melakukan *taking order* terlihat asal-asalan, serta pramusaji yang sering melakukan kesalahan dalam menghidangkan makanan dan minuman yang tidak sesuai dengan pesanan tamu, dikarenakan pramusaji tidak teliti saat melakukan *taking order* apabila tamu yang memesan *ala carte* dalam jumlah yang banyak.

Sikap yang kurang baik juga sering ditunjukan pramusaji dalam pelayanannya seperti pramusaji tidak menyambut dan mengucapkan salam kepada tamu, kurang tersenyum dan ramah saat melayani serta pramusaji yang suka

bermalas-malasan dan mengobrol dengan sesama pramusaji saat bekerja. Kesalahan dalam melakukan *taking order* dan sikap pramusaji yang kurang baik bisa mengakibatkan tamu kurang puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan dan terkadang juga menimbulkan *complaint* dari tamu.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang hasilnya akan dituangkan dalam bentuk tugas akhir dengan judul **“TINJAUAN PENANGANAN *TAKING ORDER* PRAMUSAJI DI PINE COFFEE SHOP PADA THE HILL HOTEL & RESORT SIBOLANGIT”**

## **B. Identifikasi Masalah**

1. Bagaimana penanganan *taking order* di Pine Coffee Shop pada The Hill Hotel & Resort Sibolangit?
2. Bagaimana sikap pramusaji dalam penanganan *taking order* di Pine Coffee Shop pada The Hill Hotel & Resort Sibolangit?
3. Bagaimana kepuasan tamu terhadap penanganan *taking order* di Pine Coffee Shop pada The Hill Hotel & Resort Sibolangit?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan formal

Tujuan formal penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan program Diploma III, program studi perhotelan pada Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan Tahun Akademik 2020/2021.

## 2. Tujuan Operasional

- a. Untuk mengetahui penanganan *taking order* di Pine Coffee Shop pada The Hill Hotel & Resort Sibolangit.
- b. Untuk mengetahui sikap pramusaji dalam penanganan *taking order* di Pine Coffee Shop pada The Hill Hotel & Resort.
- c. Untuk mengetahui kepuasan tamu terhadap penanganan *taking Order* di Pine Coffee Shop pada The Hill Hotel & Resort

## D. Manfaat Penelitian

Dengan dilaksanakannya penelitian ini, maka diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

### 1. Bagi penulis

Untuk mengaplikasikan ilmu yang penulis dapat selama dibangku kuliah, dalam meneliti dan menganalisa pelayanan di Pine Coffee Shop pada The Hill Hotel & Resort Sibolangit.

### 2. Bagi pembaca

Sebagai bahan pengetahuan bagi pihak pembaca untuk mengetahui tentang pelayanan di Pine Coffee Shop pada The Hill Hotel & Resort Sibolangit.

### 3. Bagi kampus Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan

Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya di Pine Coffee Shop pada The Hill Hotel & Resort Sibolangit.